

# GUIDE D'UTILISATION DE LA PLATEFORME D'ASSISTANCE DECIBELLES DATA

<http://assistance.decibelles-data.com>

# TABLE DES MATIERES

S'enregistrer :.....	3
Se connecter : .....	4
Naviguer dans le site :.....	4
Comment poster un message à l'assistance ? .....	6
Comment retrouver mes demandes ? .....	7
Comment compléter ou modifier une demande, cliquez sur les « ... » .....	7
Comment traiter une demande qui m'est assignée ? .....	7
Menu Historique :.....	7
Menu Projets / Demandes :.....	8
Traitement d'une demande :.....	8
FORUM : plusieurs forums ont été mis à disposition des utilisateurs : .....	9

# ASSISTANCE DECIBELLES DATA

## TUTORIEL – BONNES PRATIQUES

<http://assistance.decibelles-data.com>

Accueil Projets Connexion S'enregistrer

### Assistance Décibelles Data

Recherche:  Aller à un projet... ▼

#### Accueil

**Bienvenue sur l'assistance Décibelles Data**

La plateforme " Assistance Décibelles Data " a été créée pour centraliser toutes les demandes d'assistance des membres du réseau Décibelles Data.

Chaque demande fera l'objet d'un ticket qui sera traité par les coordinateurs et responsables techniques en fonction du sujet.

© PREMIÈRE CONNEXION : Cliquez sur " s'enregistrer " en haut à droite et renseignez vos informations. Attendez la validation de votre compte par un administrateur pour pouvoir poster votre premier message.

### S'ENREGISTRER :

Pour utiliser l'assistance Décibelles Data, il est nécessaire de s'enregistrer. Cliquez sur le bouton « S'enregistrer » et inscrivez-vous en choisissant votre mot de passe. Nous vous conseillons d'utiliser le même login et mot de passe que celui de Décibelles-data pour plus de simplicité, mais vous pouvez utiliser le mot de passe que vous souhaitez.

Votre inscription doit être validée par un administrateur (BFC Tourisme et MASCOT) avant de pouvoir accéder à vos espaces. Vous serez informé par e-mail dès que votre compte sera ouvert.

**IMPORTANT : 1 compte / mail.** Il n'est pas possible d'utiliser le même mail pour plusieurs comptes. Si vous ne disposez pas d'un mail individuel, vous devrez créer un seul compte pour tous les utilisateurs de votre structure.

## SE CONNECTER :

Dès réception du courriel de confirmation d'ouverture de compte, cliquez sur « Connexion » pour vous connecter à l'interface.

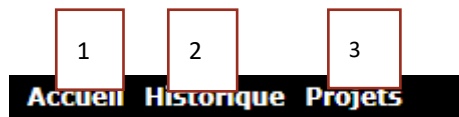
Cliquez sur « Mon compte » pour paramétrer vos préférences pour les notifications par mail par exemple.



Identifiant  
|  
Mot de passe Mot de passe perdu  
 Rester connecté  
Connexion

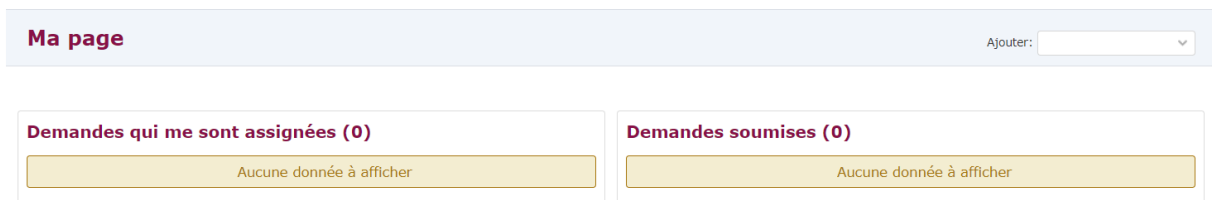
Connecté en tant que **MBOLARESS** [Mon compte](#) [Déconnexion](#)

## NAVIGUER DANS LE SITE :



**1 Accueil :**  
Cliquez sur « Accueil » pour revenir à tout moment sur la page d'accueil de l'assistance.

**2 Historique :**  
Ce menu vous permet d'avoir accès à toutes vos demandes. Par défaut, 2 tableaux récapitulatifs sont affichés, les demandes qui vous sont assignées ou les demandes que vous avez soumises.

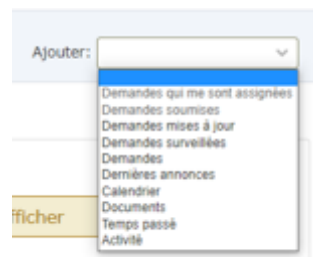


Ma page Ajouter:

Demandes qui me sont assignées (0)	Demandes soumises (0)
Aucune donnée à afficher	Aucune donnée à afficher

Vous pouvez ajouter d'autres tableaux de bord pour personnaliser votre affichage en les sélectionnant à partir du bouton « Ajouter ».

**Ajouter le tableau « Dernières annonces ». Celui-ci sera utilisé par BFC Tourisme et la MASCOT pour vous informer d'une nouveauté par exemple.**



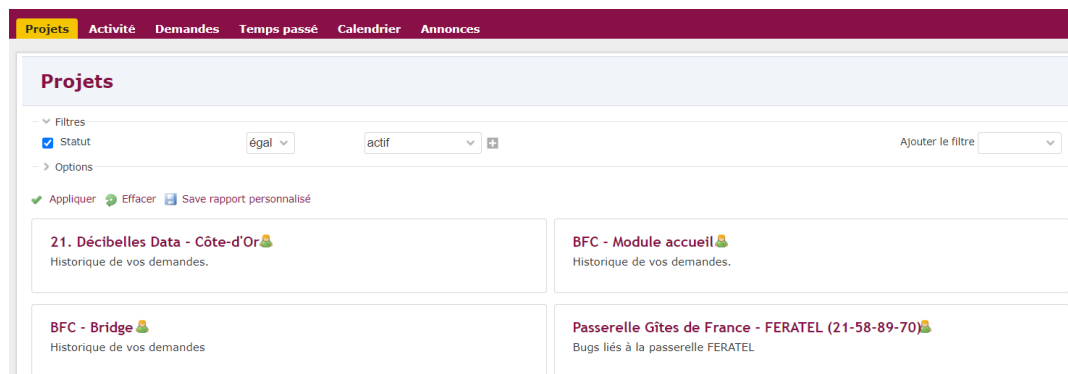
3

### Projets :

**Cliquez ici pour poster vos messages** et échanger avec la coordination départementale.

La page d'accueil de la rubrique « Projets » vous permet d'avoir accès à tous les projets Décibelles Data de votre département.

*Ci-dessous l'exemple de la coordination Côte-d'Or.*



**Le projet Décibelles Data** est géré principalement par votre coordination départementale. Il vous permet de déposer toute demande relative à l'utilisation de Décibelles Data, les exports, les mailings, les flux, les questionnaires web...

**Ce projet contient un forum qui vous permettra d'échanger facilement avec les autres Offices de Tourisme de votre département et votre coordination sur des sujets communs.**

**BFC – Bridge et Passerelle Gîtes de France** seront gérés par BFC Tourisme.

**BFC – Module accueil** sera pris en charge par la MASCOT.

**Forums régionaux :** En remplacement d'Agorakit pour les échanges liés à Décibelles Data, vous pourrez accéder aux deux forums :

- Forum des OTs pour faciliter l'échange entre OTs de BFC.
- Informations régionales : Animé par BFC Tourisme, ce forum vous permettra d'être tenu informé des dernières nouveautés Décibelles Data.

**Fichiers :** Retrouvez dans cette rubrique tous les fichiers postés à partir des messages ou bien mis à disposition pour le réseau.

## COMMENT POSTER UN MESSAGE A L'ASSISTANCE ?

### CLIQUEZ SUR « PROJETS »

Vous avez 3 possibilités, choisissez celle qui vous convient le mieux !

#### 1ère possibilité :

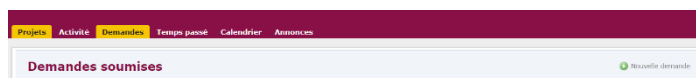
- Ouvrir un projet
- Cliquer sur le menu « Nouvelle Demande »

#### 2ème possibilité :

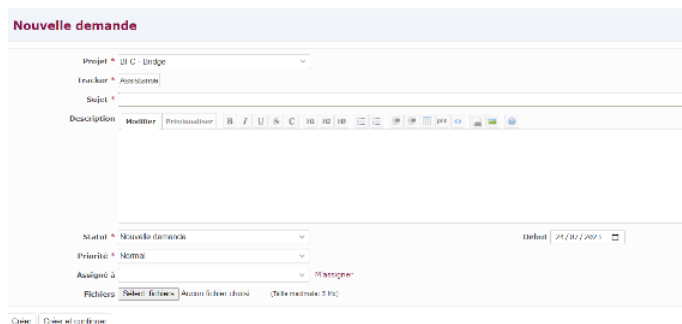
- Ouvrir un projet
- Cliquer sur le menu « Demandes » puis sur « Nouvelle demande »

#### 3ème possibilité :

- Sur la page générale des projets, cliquer sur « Demandes », puis « Nouvelle demande ».



- Dans ce cas, vous devrez sélectionner le projet concerné.



Les champs avec (\*) sont obligatoires.

**Projet :** Il est automatiquement renseigné en fonction du projet par lequel vous êtes entré. Vous pouvez le changer si besoin.

**Tracker :** vous permet de sélectionner s'il s'agit d'une demande d'assistance ou d'une évolution.

**Description :** Soyez précis dans la description (Bordereau, Onglet, Rubrique, Champ). Donnez des exemples et si cela est possible indiquez les identifiants des fiches concernées.

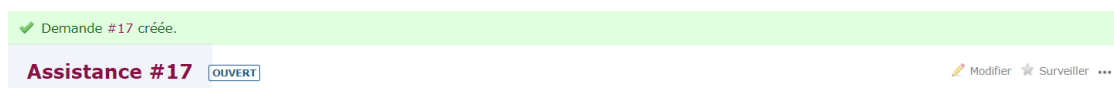
**Assigné à :** Sélectionnez la personne à qui vous souhaitez envoyer le message.

Vous avez accès à la liste de toutes les personnes membres de ce projet.

*Bien que BFC Tourisme ait accès à tous les projets, il est recommandé d'envoyer d'abord la demande à votre coordination qui l'attribuera à BFC Tourisme si besoin.*

**Cliquez sur « Créer » pour poster votre demande.**

Un message de confirmation s'affiche avec un numéro de demande.



## COMMENT RETROUVER MES DEMANDES ?

Retrouvez toutes vos demandes sur la première page de l'onglet « Demandes » ainsi qu'à partir du menu « Historique ».

APERÇU Activité **Demandes** Nouvelle demande Temps passé Calendrier Annonces Fichiers

**Demandes soumises** Nouvelle demande ...

→ Filtres  
→ Options

✓ Appliquer 🗑 Effacer

#	Projet	Sujet	Assigné à	Priorité	Tracker	Statut
17	BFC - Bridge	test Mrie		Normal	Assistance	Nouvelle demande

## COMMENT COMPLETER OU MODIFIER UNE DEMANDE, CLIQUEZ SUR LES « ... »

(1-1/1)

Formats disponibles : Atom | CSV | F

- Modifier
- Tracker >
- Priorité >
- Assigné à >
- Surveiller
- Copier le lien

La personne à qui vous avez assigné la demande sera automatiquement informée et se chargera du suivi. Dès que votre demande sera traitée, vous serez informé par mail.

## COMMENT TRAITER UNE DEMANDE QUI M'EST ASSIGNEE ?

### MENU HISTORIQUE :

Le menu historique permet d'avoir un récapitulatif de toutes les demandes en cours par projet. Vous pouvez le personnaliser en ajoutant les tableaux récapitulatifs que vous souhaitez à partir du menu à droite de l'écran « Ajouter ».

Ajouter:

Les nouvelles demandes ou les demandes mises à jour s'affichent en rouge.

Cliquez sur la ligne de la demande à traiter.

Un tableau de suivi des demandes vous indique le nombre de demandes d'assistance et d'évolutions.

Historique de vos demandes

**Suivi des demandes**


	ouverts	fermés	Total
Assistance	4	0	4
Evolution	0	0	0

[Voir toutes les demandes](#) | [Résumé](#) | [Calendrier](#)

## MENU PROJETS / DEMANDES :

Le menu Demandes vous permet également d'avoir un accès complet aux demandes par projet. Sur la partie droite de l'écran, vous pouvez afficher les différents tableaux en fonction du type de demandes par projet.

### Rapports personnalisés

Demands mises à jour   
Demandes qui me sont assignées  
**Demands soumises**  
Demandes surveillées

Vous trouverez toutes les demandes à traiter qui vous sont assignées sur le tableau « Demandes qui me sont assignées ».

## TRAITEMENT D'UNE DEMANDE :

Pour traiter une demande, cliquez sur la ligne de la demande et sur le bouton « **Modifier** ».



The screenshot shows a demand card for 'Assistance #10' with a status of 'OUVERT'. The title is 'Test assistance Brochure Bridge'. It was added by 'OT Numéro 2 GARCIA il y a environ un mois'. The card includes a 'Modifier' button in the top right corner. Below the title, there is a table with the following information:

Statut:	Nouvelle demande	Début:	21/06/2023
Priorité:	Bloquant		
Assigné à:	Marie Boularess		

Below the table is a 'Description' section.

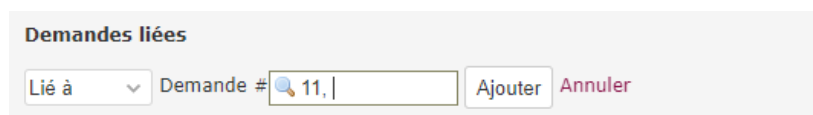
La demande s'ouvre et la page est divisée en 3 parties :

### 1 : En haut de page en grisé, retrouvez la demande initiale

Le bouton « Citer » vous permet de recopier le texte directement dans votre réponse.

*Sous-tâche* : Si vous cliquez sur « Ajouter » cela va créer une nouvelle demande.

*Demandes liées* : En cliquant sur « Ajouter » vous pouvez lier des demandes entre elles. Tapez un mot pour sélectionner la recherche à liée. Cliquez sur Ajouter.



The screenshot shows the 'Demandes liées' section with a search input field containing '11,' and buttons for 'Ajouter' and 'Annuler'.

### 2 : l'historique des échanges s'affiche dès qu'il y a plusieurs interactions.

### 3 : Votre réponse doit être faite dans la partie « Modifier ».

*Projet* : Vous pouvez déplacer la demande dans un autre projet.

*Tracker* : Vous pouvez changer aussi le type de demande (par ex. passer une demande d'assistance en évolution)



*Statut* : pensez-bien à changer le statut dès que la demande est traitée. Plusieurs possibilités sont offertes (En cours, terminée, en attente d'informations, Demande rejetée et Ticket fermé).

*Priorité* : Définissez la priorité

*Assigné à* : Transmettez le traitement de la demande à une autre personne du groupe.




*Temps passé* : renseignez en heures le temps passé.

*Activité* : Sélectionnez s'il s'agit d'une correction, d'une assistance ou bien d'une création.

*Notes* : Répondez à la demande. Vous pouvez ajouter des fichiers à votre réponse

*Soumettre* : Enregistrez et envoyez votre réponse.

*Surveiller* : Cochez cette case sur les tickets qui ne vous sont pas attribués mais que vous souhaitez surveiller.

 Modifier  Saisir temps  Surveiller  Copier ...

*PDF* : Exportez le ticket et son historique au format PDF si vous le souhaitez.

Formats disponibles :  Atom |  PDF

**Le demandeur recevra un mail automatique et la demande s'affichera dans le menu Calendrier.**

**FORUM : PLUSIEURS FORUMS SONT A DISPOSITION DES UTILISATEURS**

**DANS LE PROJET DECIBELLES DATA DE CHAQUE DEPARTEMENT POUR PERMETTRE AUX COORDINATIONS D'ECHANGER AVEC LEURS OTS.**

**DANS LE PROJET DECIBELLES DATA – COTECH POUR ECHANGER ENTRE MEMBRES DU COTECH.**

**Pour être averti des informations postées, vous devez ouvrir chaque forum et cliquer sur le bouton « Suivre ».**

**EN PROJET :**

- **Création d'un forum d'échanges entre OTs BFC** pour remplacer les deux forums déjà existants dans Agorakit « Forum des OTs » et « Informations régionales ».